

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Dahl, Robert, *Modern Political Analysis*, New Delhi: *Prentice-Hall of India Private Limited*, 1974
- Agusnawar, Amd, Par, 2002. Psikologi Pelayanan, Bandung, Alfabeta.
- A Devito, Joseph. 2011. Komunikasi Antarmanusia. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta :Pustaka Sinar Harapan.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : PT.Raja Grafindo.
- Baum, Feigen A.V. 2001. Kendali Mutu Terpadu. (Alih Bahasa : Hidayana Kandah Jaya) Edisi Ketiga, Jakarta : Erlangga.
- Effendy, Onong Uchjana, 2013. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Garvin dalam Lovelock (1994) Garvin, D.A., *Competing on the Eight Dimension of Quality*, *Harvard Business Review*, November – Desember 1984
- Hardiman, Ima. 2006. Seri Pintar *Public Relations*: 400 Istilah PR Media & Periklanan. Jakarta : Penerbit Gagas Ulung.
- Kasali, R. 2003. Manajemen *Public Relations*. Grafiti, Jakarta
- Kasmir, 2011. Etika *Customer Service*, Jakarta :Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet.I
- Kotler, Philip, 2006, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 1, Terjemahan : Benjamin Molan, Jakarta, Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 2000. Marketing Manajemen: *Analysis, Planning, Implementation and Control*. International Edition. Jakarta : Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Ke 12 Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana

- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Morissan (2008), *Manajemen Public Relations – Strategi Menjadi Humas Profesional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Rakhmat, Jalaluddin, 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosdy. 2010. *Metode Penelitian Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Tjandra, & Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. CV. Andy Offset, Yogyakarta.
- Wilcox., et.al. *iPublic Relations: Strategi and Tactics, Seventh Edition*. Newyork, Pearson Education, Inc, 2003.

**Internet :**

- <http://www.otokoe.com/kelebihan-dan-kekurangan-toyota-agya-yang-perlu-anda-ketahui/> diunduh tanggal 05/09/2016, jam 20:53
- <http://www.mobilku.org/2013/07/harga-dan-fakta-mobil-murah.html>, diunduh tanggal 05/09/2016, jam 21:13
- <http://otosite.net/kelebihan-dan-kekurangan-honda-brio-satya/> diunduh tanggal 05/09/2016, jam 21:44
- <https://www.otomaniac.com/harga-toyota-agya/> diunduh tanggal 05/09/2016, jam 21:53
- <https://www.otomaniac.com/harga-daihatsu-ayla/> diunduh tanggal 05/09/2016, jam 22:10
- <https://www.otomaniac.com/harga-honda-brio-rs/> diunduh tanggal 05/09/2016, jam 22:25

<http://www.blackxperience.com/blackauto/autonews/strategi-penjualan-honda-ditahun-2016>, diunduh tanggal 05/09/2016, jam 22:40

<http://teknologi.inilah.com/read/detail/2291447/honda-resmikan-diler-baru-dilenteng-agung>, diunduh tanggal 05/09/2016, jam 22:53

**Jurnal:**

Normasari, Selvi, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati. *Desember 2013*. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No. 2, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286/479>, 13 September 2016.

Hidayat, Rachmad. *Maret 2009*. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11, No. 1, <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17746/17666>, 13 September 2016.

